



 **COSMOS** BUSINESS SYSTEMS AEBE TURN Key SOLUTIONS 

VOICE SOLUTIONS

Η Cosmos Business Systems, με περισσότερα από 30 χρόνια παρουσίας και συνεισφοράς, στην αγορά της Πληροφορικής, δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται με αποκλειστικό σκοπό την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών της. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες, συνδυάζονται με την προσφορά πληθώρας εξελιγμένων τεχνολογικών λύσεων και εφαρμογών, που παρακολουθούν τις εξελίξεις και ανάγκες μιας ολοένα περισσότερο απαιτητικής και δυναμικά εξελισσόμενης αγοράς.

Με κεντρικά γραφεία στην Αθήνα και 2 υποκαταστήματα σε Θεσσαλονίκη και Κύπρο, σε συνδυασμό με ένα πανελλαδικό οικόσυστημα συνεργατών, η Cosmos Business Systems, προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, στους τομείς των Τηλεπικοινωνιακών λύσεων (ICT) και Ασφάλειας, με την διασφάλιση των πιστοποιήσεων ISO 9001 & ISO 27001.

1. UNIFIED COMMUNICATION

Σύγχρονη τηλεπικοινωνιακή πρόταση, βασισμένη σε συνεργασίες με τους πιο καταξιωμένους και αναγνωρισμένους κατασκευαστές, για αξεπέραστη σε ποιοτική εμπειρία επικοινωνίας των πελατών με την επιχείρηση.

Μεγιστοποίηση της ομαδικής συνεργασίας μεταξύ των στελεχών της επιχείρησης και αύξηση της παραγωγικότητας μέσω της βέλτιστης αξιοποίησης της τεχνολογικών πόρων της επιχείρησης.

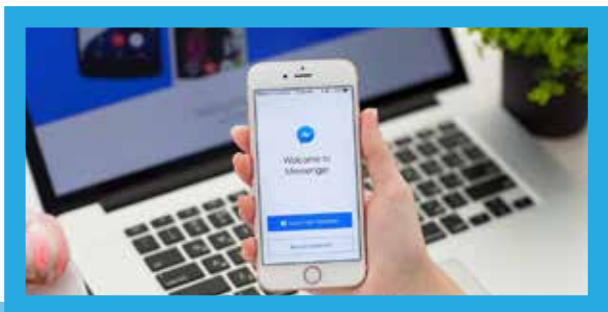
1.1 Unified Messaging

Ενοποιημένη πρόσβαση σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φωνητικού ταχυδρομείου και άλλα συστήματα μηνυμάτων, υποστηριζόμενα από ποικιλία διεπαφών (webmail, τηλεφωνο, κινητό κ.λπ.).

Υπηρεσία βασισμένη σε πλατφόρμα εφαρμογών, με εγγενείς πόρους ασφαλείας και δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας.

Η αποθήκευση των μηνυμάτων, μπορεί να γίνει, τόσο σε διακομιστές Microsoft Exchange όσο και σε άλλες υποστηριζόμενες πλατφόρμες.

Η ενοποίηση σε κοινό περιβάλλον επικοινωνίας και σε συνδυασμό με τις εταιρικές εφαρμογές, μας επιτρέπει τη δημιουργία προγραμμάτων, αυτοματοποιημένης και προγραμματισμένης αποστολής μηνυμάτων, με την εγγύηση ότι οι σχετικές ειδοποιήσεις μεταξύ αποστολέα και παραλήπτη, φθάνουν από οποιοδήποτε μέσο.



1.2 Unified Communications as a Service

Ευέλικτες τηλεπικοινωνιακές λύσεις cloud, που διασφαλίζουν ένα πλήρες περιβάλλον εργασίας, με τα πλεονεκτήματα της γεωγραφικής εμβέλειας, της ευκολίας χρήσης, ευελιξίας και της δραστηκής μείωσης του κόστους λειτουργίας.

Πρόσβαση σε όλες τις εφαρμογές και υπηρεσίες, απαραίτητες για την αποτελεσματική επικοινωνία και συνεργασία των στελεχών μιας επιχείρησης.

Δυνατότητα υλοποίησης και υβριδικών λύσεων, που συνδυάζουν τα πλεονεκτήματα του cloud με on premise υποδομές.



1.3 Collaboration

Η Cosmos Business Systems παρέχει τις πιο εύρωστες, ασφαλείς και ολοκληρωμένες λύσεις για τηλεδιάσκεψη και συνεργασία μεταξύ ομάδων και ατόμων (point-to-point). Συγκεκριμένα:

- **Mobile and desktop**

Διασύνδεση μέσω προσωπικών υπολογιστών, laptops, tablets και smartphones.

- **Meeting rooms**

Λύσεις για αίθουσες συσκέψεων, με βίντεο υψηλής ευκρίνειας (HD), κοινή χρήση περιεχομένου, ηλεκτρονικό πίνακα γραφής και αυτόματη διασύνδεση με προσωπικές φορητές συσκευές σε χώρους όπως γραφεία, και αίθουσες συσκέψεων.

- **Ongoing experience and range**

Είτε μέσω τερματικών στην εταιρεία, στο γραφείο, στο σπίτι, την απομακρυσμένη πρόσβαση, τα κινητά, εφαρμογές cloud ή άλλα εργαλεία επικοινωνίας, οι χρήστες είναι πάντα συνδεδεμένοι με την ομάδα εργασίας, με τον οργανισμό και τους πελάτες.

- **Integration with business applications and workflow**

Οι λύσεις UC ενσωματώνονται με διαφάνεια, ως υπηρεσία που συνδέεται με τις εταιρικές εφαρμογές και τις επιχειρηματικές διαδικασίες.

- **BYOD and mobility**

Αξιοποιήστε τις προσωπικές συσκευές επικοινωνίας, επιτρέποντας την ασφαλή διασύνδεση με όλους τους πόρους και τις δυνατότητες των εταιρικών πλατφορμών UC.

- **Security and compliance**

Απολαύστε τις καινοτομίες, τις ευκαιρίες διαφοροποίησης και τη μείωση του κόστους, χωρίς να χάσετε τον έλεγχο των πολιτικών ασφάλειας και επικοινωνίας σας.

1.4 Digital Experience

Πλατφόρμα ανοικτής αρχιτεκτονικής, που εξυπηρετεί διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας, εκτός της φωνής, μέσω μιας ενιαίας διεπαφής. Ανεξάρτητα από το περιβάλλον, είτε δηλαδή χρησιμοποιείται το εταιρικό δίκτυο, το web ή δίκτυα mobile, ο κάθε χρήστης έχει πλήρη πρόσβαση σε όλα τα ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας, είτε μέσω του υπολογιστή, είτε του smartphone/tablet. Κανάλια επικοινωνίας, όπως web chat, web video, bot, ICR μπορούν να χρησιμοποιούνται ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε πελάτη.



ΟΦΕΛΗ

Οι λύσεις UC της Cosmos Business Systems επιτρέπουν στα στελέχη μιας επιχείρησης ή οργανισμού, στους πελάτες της, καθώς και στους εξωτερικούς συνεργάτες, να επικοινωνούν με τον πιο αποτελεσματικό και οικονομικότερο τρόπο, με αλληλεπιδράσεις που είναι όλο και πιο πλούσιες και παραγωγικές.

2. CONTACT CENTERS

Τηλεπικοινωνιακές εφαρμογές ειδικά σχεδιασμένες για την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ασφάλειας και συμμόρφωσης με κανονιστικές οδηγίες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Οι πελάτες υιοθετούν ολοένα και περισσότερες νέες μορφές επικοινωνιών χρησιμοποιώντας διαφορετικά κανάλια εξυπηρέτησης. Εκτός από τη φωνή, η οποία εξακολουθεί να είναι το πιο χρησιμοποιημένο κανάλι, άλλα μέσα, όπως το chat, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το μηνύματα, τα βίντεο και τα κοινωνικά δίκτυα, μεγαλώνουν ως προτιμώμενος τρόπος αλληλεπίδρασης ανάλογα με το πλαίσιο κάθε πελάτη.

Οι λύσεις μας επιτρέπουν στον πελάτη σας, να έχει μια μοναδική εμπειρία στις αλληλεπιδράσεις του με την επιχείρησή σας, μέσω πολλαπλών καναλιών, διατηρώντας παράλληλα όλη την πληροφορία της επικοινωνίας.

3. FINANCIAL TRADING FLOOR SOLUTIONS

Συνεργασία της Cosmos Business Systems με την IPC Systems, έναν από τους κορυφαίους διεθνείς παρόχους τηλεπικοινωνιακών λύσεων.

Τηλεπικοινωνιακές λύσεις που διασφαλίζουν ασφαλής και πλήρως συμμορφούμενων με τα διεθνή πρότυπα (MiFID II) επικοινωνίες, για εταιρείες και οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε χρηματοπιστωτικές αγορές, παγκοσμίως.

Η προτεινόμενη πλατφόρμα, ενοποιημένων επικοινωνιών της **IPC Systems Inc.**, Unigy, παρέχει στους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς μεγαλύτερο έλεγχο, ευελιξία και ολοκληρωμένες λύσεις επικοινωνιών.

Η υπηρεσία Cloud της IPC, αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα και πιο διαφοροποιημένα παγκόσμια οικοσυστήματα, διασφαλίζοντας την αξιόπιστη και ασφαλή πρόσβαση στα παγκόσμια οικονομικά κέντρα, επιτρέποντας τη σύνδεση μεταξύ περισσότερων από 6.400 συμμετεχόντων, σε 750 πόλεις και σε περισσότερες από 60 χώρες.

4. NICE SYSTEMS LTD.

Συνεργασία της Cosmos Business Systems με την εταιρεία NICE Systems Ltd., παγκόσμιο ηγέτη στην παροχή λύσεων δραστικής βελτίωσης της επιχειρηματικής απόδοσης στο χώρο των Contact Centers (SMB & Enterprise Market), προσφέρεται μια σουίτα εφαρμογών που καλύπτει τις επιμέρους ανάγκες για:

- Καταγραφής, επεξεργασίας, αποθήκευσης συνομιλιών, δεδομένων και περιεχομένου σε πραγματικό χρόνο, για κάθε κανάλι επικοινωνίας (omni channel).
- Βελτιστοποίηση της αποδοτικότητας, επιταχύνοντας τους χρόνους εξυπηρέτησης των πελατών σε συνδυασμό με την βέλτιστη αξιοποίηση του εργατικού δυναμικού (Operational Efficiency).
- Διάθεση ποιοτικών εργαλείων και παρακολούθηση δεικτών αποδοτικότητας που συνεισφέρουν στην καλύτερη κατανόηση και στην εκπλήρωση των απαιτήσεων ενός πελάτη (Customer Experience).
- Συμμόρφωση με διεθνή πρότυπα ασφάλειας συναλλαγών και διαχείρισης κινδύνων (Risk Management & Compliance Adherence).
- Διάθεση εργαλείων και δεδομένων για αύξηση των πωλήσεων του Contact Center (Revenue Generation).



Αθήνα

📍 Π. Μπακογιάννη 44, 144 52 Μεταμόρφωση, Αθήνα

☎ 210 6492800 📠 210 6464069 ✉ cosmos@cbs.gr 🌐 www.cbs.gr

Θεσσαλονίκη

📍 Θερμοκοιτίδα, Θέρμη 1, 9^ο χλμ. Θεσσαλονίκης - Θέρμης, 570 01 Θεσσαλονίκη

☎ 2310 477670 📠 2310 477672 ✉ cosmos.thess@cbs.gr 🌐 www.cbs.gr

Κύπρος

📍 Λεωφ. Κέννεντυ 81, 10 76 Λευκωσία, Κύπρος

☎ +357 22442101 📠 +357 22313840

✉ sales@cbsit.com.cy 🌐 www.cbsit.com.cy